

**Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001:2008 Terhadap Kinerja SPBU di  
PT.Pertamina Depot Ujungberung (Studi pada Fokus Pelanggan,  
Pendekatan Proses, dan Pendekatan Sistem untuk Pengelolaan)**

**Oleh**

**Widodo Dwi Ismail Azis W.**

**208800088**

**ABSTRAK**

PT. Pertamina sebagai salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang migas yang meliputi eksplorasi, eksploitasi, pemurnian, pengolahan, pengangkutan dan penjualan saat ini menerapkan suatu sistem manajemen mutu yang disebut dengan SMM ISO 9001:2008. SMM ISO 9001 sistem tersebut menjadi standar yang digunakan untuk mengakses kemampuan organisasi dalam memenuhi persyaratan pelanggan dan peraturan yang sesuai yang digunakan PT. Pertamina Depot Ujungberung untuk menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu.

Salah satu upaya untuk menjaga mutu produk adalah dengan mengadakan evaluasi secara menyeluruh untuk mengetahui kesiapan penerapan sistem manajemen mutu yang telah mereka lakukan, mengidentifikasi standar produk dari kegiatan operasional yang dijalankan, dan kemudian melakukan tindakan perbaikan atau peningkatan program manajemen mutu yang dibutuhkan sesuai standar ISO 9001:2008. Maka setelah diimplementasikan standar ISO 9001:2008 dari 2008 sampai sekarang di PT. Pertamina depot Ujungberung Bandung.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan fokus kepada 3 faktor prinsip manajemen mutu yaitu fokus pelanggan, pendekatan proses, dan pendekatan sistem untuk pengelolaan yang kemudian menjadi variabel dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengolahan data, besaran pengaruh fokus pelanggan, pendekatan proses, dan pendekatan sistem untuk pengelolaan terhadap kinerja SPBU setelah dilihat dari regresi berganda mempunyai pengaruh yang kuat dan setelah dilakukan uji T dan uji F mempunyai pengaruh yang signifikan dan dapat diterima dengan persamaan  $Y = 4,661 + 0,607X_1 + 0,626X_2 + 0,471X_3$ . Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan, dimensi faktor pendekatan proses ( $b_2 = 0,626$ ) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kinerja SPBU, kemudian fokus pelanggan ( $b_1 = 0,607$ ) diurutan kedua yang mempengaruhi kinerja SPBU, sementara pendekatan sistem untuk pengelolaan ( $b_3 = 0,471$ ) menjadi faktor terendah yang mempengaruhi kinerja SPBU dari penelitian yang dilakukan.

Dari pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel fokus pelanggan, pendekatan proses, dan pendekatan sistem untuk pengelolaan dalam menjelaskan kinerja SPBU PT. Pertamina depot Ujungberung adalah sebesar 78,32%, sementara sisanya sebesar 21,68% kinerja SPBU PT. Pertamina depot Ujungberung dijelaskan oleh faktor selain fokus pelanggan, pendekatan proses, dan pendekatan sistem untuk pengelolaan.